

Perché la sua opinione è importante per SMAT


Per SMAT i suggerimenti ed anche i reclami degli Utenti sono importanti perché aiutano ad individuare gli eventuali aspetti critici del servizio ed indicano dove e come intervenire per migliorarlo ulteriormente.

Il modulo “Richieste di Info, Reclami” per gli Utenti SMAT

Se intende richiedere informazioni, segnalare qualcosa, offrire un suggerimento o non si ritiene soddisfatto del servizio SMAT (o se desidera segnalare inconvenienti che riguardano la sua fornitura idrica), intende comunque presentare un reclamo scritto relativo alle attività di SMAT, può utilizzare questo Modulo.

Compili i campi scrivendo in stampatello, negli appositi spazi, riportando i dati che le vengono richiesti: potremo così individuare più agevolmente le cause e rispondere esaurientemente.

Comunicare con SMAT

Prima di compilare il Modulo, può contattare il Numero Verde  troverà un operatore disponibile dalle ore 08:30 alle ore 17:30 (dal lunedì al venerdì) e spiegare il motivo del suo reclamo: spesso i dubbi od i problemi riscontrati possono trovare una soluzione immediata.

I nostri operatori sono a sua disposizione anche per aiutarla nella compilazione del Modulo.

Come e dove presentarlo

Può spedire il Modulo alla sede legale di SMAT – C.so XI Febbraio n. 14 – 10152 Torino, o tramite fax al numero 011 4365575, o via PEC a info@smatorino.postecert.it; può anche consegnarlo direttamente presso uno sportello di SMAT (il cui elenco completo di orari e giorni di apertura è disponibile sul sito www.smatorino.it).

Dove trovarlo

Il Modulo, reperibile presso gli sportelli SMAT, può essere scaricato nell'apposita sezione del sito istituzionale www.smatorino.it.


Altre modalità di invio

È fatta salva la possibilità di inviare il reclamo scritto anche tramite lo sportello-on-line accessibile dal sito www.smatorino.it o l'App SMAT senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi (necessari a consentire l'identificazione dell'Utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta):

- a) Nome e cognome;
- b) Indirizzo di fornitura;
- c) Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) Servizio al quale si riferisce il reclamo scritto (Servizio Idrico Integrato o singoli servizi che lo compongono);
- e) Codice Utente;
- f) Motivo del reclamo.

Come e quando SMAT risponde

SMAT risponderà con una comunicazione scritta entro i tempi previsti dalla vigente Carta del Servizio, indicando le azioni adottate per risolvere l'inconveniente segnalato.

In qualsiasi momento, se lo desidera, potrà sapere chi sta seguendo la sua pratica rivolgendosi al Garante dell'Utente tramite il numero verde  digitando il n. 5.

MODULO PER: (Indicare con una X)

Riferito a: (Indicare con una X)

- RICHIESTA DI INFORMAZIONI/SEGNALAZIONI
 RECLAMO

Servizio Idrico Integrato

- Acquedotto
 Fognatura
 Depurazione

Cognome e nome dell'Utente _____

Codice Fiscale _____ - Codice Utente (indicato sulla bolletta, in alto a destra) _____

Indirizzo della fornitura _____ - CAP _____ - Città _____

Telefono _____ - fax _____ - e-mail _____

Se desidera che la risposta e/o ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata presso altra persona o ad un indirizzo diverso, lo indichi qui di seguito: Cognome e nome _____ - Indirizzo _____ - CAP _____

Città _____ - Telefono – fax - e-mail _____

La richiesta/reclamo riguarda (indicare con una X)

- contratti, bollette, letture del contatore, pagamenti, rimborsi
 tempi per eseguire interventi o lavori da lei richiesti (preventivi, allacciamenti, cessazioni, verifiche, ecc.)
 contatti con personale di SMAT o con personale che opera per conto di SMAT
 lavori eseguiti direttamente da SMAT o da terzi per conto di SMAT
 guasti e/o interruzioni di fornitura
 qualità dell'acqua erogata (compilare tabella a lato*)
 Punto Acqua SMAT
 Altro, indichi di seguito il motivo della sua richiesta o del suo reclamo

***Tipologie di Reclamo per Qualità dell'Acqua**

- Aria nell'acqua, acqua lattiginosa
 Acqua sporca, presenza di particolato, formazione di macchie
 Durezza, incrostazioni
 Irritazioni cutanee
 Sapori e odori
 Problemi ai pesci d'acquario
 Danni alle piante
 Altro (indicare nello spazio sottostante)

Altri dati eventualmente utili per la valutazione della richiesta/reclamo

- Autolettura: data _____ mc _____ matricola contatore _____
 Funzionamento misuratore (la verifica – in caso di contatore funzionante – comporta l'addebito in bolletta di € 100,00 + IVA di legge)

È la prima volta che ci scrive per questo motivo? (indicare con una X)

- sì no

L'ho già fatto con un'altra lettera spedita il _____ - Indirizzata a _____

e mi è stato risposto con lettera SMAT prot. n. _____ del _____, la risposta (indicare con una X)

- non era chiara/completa il problema non è stato ancora risolto il problema si è ripresentato

Data _____ - Firma (dell'Utente valida anche ai fini della privacy) _____

Dati di chi presenta la richiesta/reclamo per delega dell'Utente se persona diversa dall'interessato

Cognome e nome _____ Indirizzo _____ telefono fax e-mail _____

Firma (di chi presenta la richiesta/reclamo per conto dell'Utente/dell'interessato) _____

INFORMATIVA PRIVACY

Il trattamento dei dati forniti a SMAT è finalizzato unicamente alla gestione dei contenuti del presente modulo ed avverrà in conformità al decreto legislativo 196/2003 e con le modalità già illustrate nell'apposita informativa disponibile sul sito www.smatorino.it nell'Area Utenti. Per tale ragione i predetti dati potranno essere comunicati a terzi fornitori di servizi nonché essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di Incaricati del trattamento. Lei ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati e di esercitare i diritti di cui all'art. 7, rivolgendosi per tutto ciò all'Amministratore Delegato, presso la sede della società in Torino – C.so XI febbraio n. 14 – 10152. Nel caso in cui lei non fornisca i dati o non acconsenta a trattarli non potrà darsi seguito alla gestione della sua istanza, poiché il trattamento dei medesimi dati risulta necessario ai fini dell'operazione richiesta.

Modulo Ricevuto dall'Ufficio/Sportello _____ in data _____ prot. SMAT n./del _____